

## Katedra sociální práce FF UK

### Posudek na diplomovou práci.

Název práce: **ZAVÁDĚNÍ STANDARDU KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE V ORGANIZACÍCH PRO OSOBY SE ZRAKOVÝM ZNEVÝHODNĚNÍM**

Jméno diplomantky: Adéla Vašíčková

Vedoucí práce: PhDr. Jaroslava Sýkorová

Autorka vytvořila více než devadesátistránkovou práci, kterou tvoří obsáhlá teoretická část, jejímž účelem je v první kapitole přiblížit čtenáři problematiku poskytování sociálních služeb osobám se zrakovým postižením a v kapitole druhé poskytnout informace o vymezení současného pojetí sociálních služeb a přístupů ke kvalitě sociálních služeb. Ve třetí kapitole autorka vysvětluje podrobně význam a obsah standardu č. 15, jehož účelem je vyhodnocování kvality poskytovaných služeb. Obsahem čtvrté kapitoly je kvantitativní výzkum zaměřený na efektivitu uplatňování standardu č. 15 v praxi poskytovatele sociálních služeb a kapitola pátá obsahuje na základě výsledků výzkumu návrh pravidel pro zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb pro osoby se zrakovým znevýhodněním. Práce má logickou stavbu, jednotlivé kapitoly na sebe navazují a tvoří provázaný celek. Drobná výtka, kterou vedoucí práce připomínala autorce již v průběhu přípravy, by se mohla týkat poněkud lidového vypravěčského jazyka a rozvláčnosti některých částí textu (např. úvodu), na druhé straně je tento styl čtivý a dobře pochopitelný pro pracovníky poskytovatelů, kterým by byl nejspíše určen.

Cíl své práce si stanovila autorka již v úvodu – zpracovat návrh vnitřních pravidel pro zjišťování spokojenosti uživatelů se zrakovým postižením s poskytováním sociální služby včetně využívání stížností a návrhu možných způsobů zapojování zaměstnanců a dalších osob do hodnocení poskytované služby. Stanoveného cíle dosahuje autorka v teoretické části kvalitním vysvětlením všech souvislostí vzniku a posléze legislativního zakotvení principů kvality sociálních služeb zaměřených na uživatele. Velmi cenné je i teoretické shrnutí různých přístupů k pojmu kvalita a k řízení kvality, které se využívají i v jiných oborech lidské činnosti. Svého cíle dosahuje autorka především realizací kvalitativního výzkumu, ve kterém se zaměřila na konkrétní naplňování standardu č. 15 v zařízeních pro osoby se zrakovým postižením. I když v závěrečném shrnutí vyjadřuje pochybnosti o „hloubce“ výzkumu vzhledem ke svým zkušenostem, podařilo se jí zpracovat velmi praktický návrh vnitřních pravidel, využitelný především ve službách pro cílovou skupinu osob se zrakovým postižením, nicméně metoda rozhovorů s uživateli a pracovníky nad připravenými dotazníky je inspirací i pro poskytovatele služeb pro jiné cílové skupiny. Vytvořený návrh pravidel by bylo vhodné zveřejnit pro poskytovatele sociálních služeb.

Autorka při zpracování své práce postupovala samostatně, na vedoucí práce se obracela jen v oblasti doporučení teoretických zdrojů nebo metod ke zjišťování a zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Autorka se ve své práci zaměřuje především na efektivní zavedení praxe podle požadavků std. č. 15 Zvyšování kvality sociálních služeb, což je v současné době velmi aktuální téma pro poskytovatele sociálních služeb. Velmi dobře upozorňuje na provázanost

požadavků standardu č. 15 s ostatními oblastmi kvality a vysvětluje podrobně požadavky jeho jednotlivých kritérií. Poukazuje velmi dobře na významnou úlohu vyhodnocování poslání, cílů a procesu poskytování služeb. Je potřeba ocenit význam této práce jako možné inspirace pro další poskytovatele, eventuelně i zadavatele sociálních služeb v oblasti vyhodnocování kvality poskytovaných služeb. Vysvětlení požadavků jednotlivých kritérií std. č. 15 je důležitým příspěvkem pro pochopení jejich obsahu pro pracovníky. Autorka se zaměřila sice na sociální služby poskytované jedné cílové skupině, se kterou má pracovní zkušenosti, nicméně kapitola dvě a tři obsahuje obecně využitelné informace i pro poskytovatele sociálních služeb, kteří pracují s jinými cílovými skupinami.

Z využitých metod oceňuji zejména zapojení uživatelů služeb do vyhodnocení způsobu poskytovaných sociálních služeb a zjišťování jejich postojů k ochotě kvalitu služeb ovlivňovat. Tento postup je zcela v souladu s přístupy k zajišťování kvality nejen v sociálních službách, ale i v obecných systémech zajišťování kvality např. EFQM, TQM, benchmarking a dalších. Oceňuji metodu rozhovoru a zjišťování postojů ke zvyšování kvality poskytovaných služeb s pracovníky, kteří přímo pracují s uživateli a tím zvýšení jejich pracovní motivace. Autorka také poctivě a důkladně pracovala s literaturou a opírala se o dostupná teoretická východiska.

Rozsah práce, jazykový styl, správně uváděné odkazy, obsažný seznam literatury i rozsah příloh pospolu vytvářejí dobrou diplomovou práci.

Práci doporučuji k obhajobě.

Doporučená klasifikace: výborně

V rámci obhajoby doporučuji zaměřit se na:

1. Lze pro oblast vyhodnocování kvality sociálních služeb využít také jiné metody, které autorka uvádí v teoretické části? Které to jsou?
2. Jak by autorka sama v roli metodika postupovala při zavádění pravidel pro zapojování uživatelů a pracovníků do zvyšování kvality poskytovaných služeb?

V Praze dne 31. srpna 2008

PhDr. Jaroslava Sýkorová

